

通过技能放松配置Webex联系中心路由

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[验证](#)

[配置](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍 在Webex Contact Center中通过技能放松配置路由的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex Contact Center Flow Control Activities and Flow
- 基于技能的Webex联系中心路由

使用的组件

本文档中的信息基于以下Webex联系中心软件版本：

- Webex联系中心流量控制

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

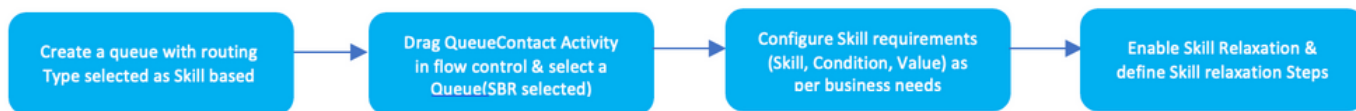
背景信息

Webex Contact Center的核心原则是为管理员/主管/流量设计人员简化和动态路由，以便根据业务需求随时进行更改。无论客户使用何种渠道，企业都必须为其联系中心选择正确的路由策略。对于联系中心，路由的功能类似于飞机的动力装置（引擎+螺旋桨）。有效地使用路由策略以确保任何客户端在队列中等待适当的资源时都不会感到沮丧，这已成为管理员的首要任务。Webex Contact Center提供技能放松选项，作为SBR（基于技能的路由）设置的一部分，可帮助管理员/流程开发人

员按照规定将个人与可快速解决其需求的资源相匹配。技能放松有助于根据客户端等待时间和服务级别动态地将分配的技能要求调整到流。管理员/流程开发人员可以将多个步骤配置为技能放松配置的一部分。此博客的目的是指导如何通过多个步骤配置技能放松的SBR。

配置

Skill Relaxation Configuration Steps



验证

配置



ginod_Queue_New

Queue Contact Activity Settings



Skill Relaxation



Enable Skill Relaxation

Skill Relaxation allows you to modify skill requirements as the time in queue progresses, so the number of eligible agents increases.

Skill Relaxation Steps

Add steps to relax skill requirements over time in queue. Consider using common time intervals to align Skill Relaxation with queue logic in the flow and with Call Distribution settings configured for teams in the queue.

Skill Relaxation Step 1



After waiting in queue for: **30 seconds**

Set skill requirements to:

Support >= 7

Skill Relaxation Step 2



After waiting in queue for: **60 seconds**

Set skill requirements to:

Support >= 5

技能放松的目标是提供一种机制，在服务级别内将客户的特定属性与可用座席的独特技能集进行匹配。此方法平衡了联系中心环境中对支持效率和成效的需求。通过技能放松配置，可以从不同的步骤选择代理池，并可形成基于环的选择。

在上面的示例中，联系中心维护一个60秒的服务级别目标来管理支持组中的交互。对于特定客户，需要更熟练的支持技术人员来处理更复杂、更详细的交互。为满足此要求，技能放松可用于首先寻找高技能的服务代表，并将座席技能熟练程度与交互的复杂程度相匹配。要了解服务级别目标为60秒，路由逻辑可以在联系人在服务级别内安全地寻找具有适当体验的资源时优化座席选择。如果找到资源，则联系人将被传送到提供最佳匹配的座席。如果没有立即找到资源，且服务级别目标已接近，则技能放松可以扩大座席池，使其包含那些在联络意图方面经验不足但仍能提供服务的资源。根据联系中心的业务目标，可以尽可能扩大座席池的覆盖范围。

相关信息

- [思科技术支持和下载](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。